

**PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN BANGKO PUSAKO KABUPATEN
ROKAN HILIR TAHUN 2011-2013(STUDI PENCATATAN SIPIL DAN
KEPENDUDUKAN)**

**RIO PINDA SARAGIH
&
HERY SURYADI, S. Sos, M. Si**

Program Studi Ilmu Pemerintahan FISIP Universitas Riau
Kampus Bina Widya Km, 12,5 Simpang Baru Panam, Pekanbaru. 28293 Telp/Fax
(0761) 63277
Jalan Satria Perum Graha Satria, Pekanbaru.
Edo748@gmail.comTelp: (081266103444)

ABSTRACT

Public servise in sub Bangko Pusako Rokan Hilir 2011-2013 years

The purpouse of this study to determine How Public Servise the Kecamatan Bangko Pusako Kabupaten Rokan Hilir 2011-2013 years. The method used is qualitative method of data descriptive assessment. Object of this study is the Kecamatan Bangko Pusako Kabupaten Rokan Hilir. The technique of collecting data using interviews, observation, and documentation.

By using key informants as a source of information which amounts to 38 people. Based on the research that has been to know how public servise the Kecamatan Bangko Pusako 2011-2013 years. Where us public servise the Kecamatan Bangko Pusako is not optimal. The public servise in Kecamatan Bangko Pusako is not optimal, many problem in public servise as procedure, on time the public servise, cost expens, produc, tools, and official competention the Kecamatan Bangko Pusako Kabupaten Rokan Hilir.

Keywords : Servise, Public Servise, the Kecamatan.

PENDAHULUAN

Setiap orang menginginkan jasa pelayanan yang diterima dan yang bisa dirasakan sesuai dengan yang diharapkannya. Secara umum masyarakat menginginkan pelayanan

yang sama dari aparatur pemerintah, sebab warga Negara yang mempunyai kedudukan yang sama didalam hukum ber

hak mendapatkan pelayanan yang sama. Pelayanan yang bersahabat dan profesional sudah menjadi suatu syarat yang harus dipenuhi oleh para penyelenggara pekerjaan administrasi pekerjaan (Waworuntu, 1997 : 18).

Pelayanan Publik yang dilakukan oleh pemerintah atau koporasi yang efektif dapat memperkuat demokrasi hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumber daya alam, memperdalam kepercayaan pada pemerintah dan administrasi publik. Secara etimologis, berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia (Dahlan, Dkk,) menyatakan bahwa pelayanan ialah “Usaha melayani kebutuhan orang lain”. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.

Salah satu masalah kontemporer yang menjadi perdebatan dalam rangka reformasi ialah perbaikan pelayanan publik. Dilain pihak, seiring dengan proses demokrasi, kini terdapat tuntutan yang lebih kuat dari khalayak agar pemerintah lebih memberi perhatian pada kualitas pelayanan publik.

Menajemen kearsipan sepertinya masih merupakan kendala bagi sebagian besar kantor yang melayani jasa umum, sehingga pelayanan kepada masyarakat tidak dapat terlaksanan secara cepat. Selain itu rutinitas tugas “pelayanan dan penekanan yang

berlebihan kepada pertanggungjawaban formal telah mengakibatkan adanya prosedur yang kaku dan lamban”. Para pegawai tidak merasa terpanggil untuk meningkatkan efisiensi dan memperbaiki prosedur kerja tetapi justru lebih sering menolak adanya perubahan. Etos kerja yang cenderung mempertahankan status ini telah menimbulkan persepsi masyarakat bahwa berhubungan dengan birokrasi berarti berhadapan dengan prosedur yang berbelit-belit, makan waktu, dan menyebalkan, serta yang lebih parah lagi prosedur yang mencekik itu acap kali ditunggangi oleh kepentingan pribadi dan dijadikan komoditas yang diperdagangkan untuk keuntungan pribadi maupun kelompok. Berdasarkan hasil penelitian Governance and Decentralization Survey (GDS) tahun 2002, sebagai mana yang dikemukakan oleh Dwi Yanto dkk (2003:3), ada tiga masalah penting yang banyak terjadi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia yaitu : pertama, besarnya diskriminasi dalam pelayanan, penyelenggara pelayanan masih amat dipengaruhi oleh perkoncoan, kesamaan afiliasi politik, etnis dan agama. Kedua : tidak adanya kepastian waktu dan biaya. Perbedaan antara waktu dan biaya dari yang senyatanya diperlukan dan yang diinginkan oleh masyarakat masih jauh. Ketiga : sebagai konsekuensi dari kedua hal tersebut diatas, rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Undang-Undang Pelayanan Publik (secara resmi bernama Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik) adalah Undang-Undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintah yang baik yang merupakan efektifitas fungsi-fungsi pemerintah itu sendiri. Pelayanan Publik yang dilakukan oleh pemerintah atau korporasi yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumber daya alam, memperdalam kepercayaan pada pemerintah dan administrasi publik. Secara etimologis, berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia (Dahlan, Dkk.) menyatakan bahwa pelayanan ialah “Usaha melayani kebutuhan orang lain”. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.

Negara berkewajiban melayani setiap warga Negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945, membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan Publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga Negara dan

penduduk tentang peningkatan pelayanan publik, sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga Negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab Negara dan korporasi. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan norma hukum yang memberi pengaturan secara jelas, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga Negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan. Maka secara teknis pelayanan publik harus mengikuti mekanisme yang sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan. Pelayanan dalam sektor publik didasarkan pada aksioma bahwa “pelayanan adalah pemberdayaan”. Pelayanan pada sektor bisnis berorientasi profit, sedangkan pelayanan prima pada sektor publik bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat secara sangat baik dan yang terbaik.

Namun realitanya masih ditemukan beberapa fenomena-fenomena yang sering terjadi dilapangan diantaranya :

- Informasi yang kurang transparan menyangkut adanya biaya lain yang mesti harus dikeluarkan masyarakat, tetapi pegawai disana tidak memberikan informasi lebih jelas mengenai biaya tersebut.

- Pegawai yang kurang ramah dalam melayani masyarakat, pelayanan yang diberikan setengah hati sehingga informasi yang diberikan terkesan sepotong-sepotong. Contohnya dalam pengurusan KK, *“.....saat membuat KK, misalnya salah satu keluarga ada yang telah meninggal, harus membawa surat kematian, dan membawa akte kelahiran, informasi tersebut tidak semua dijelaskan sehingga harus kembali pulang untuk mengurus data yang kurang”*.
- Masih terdapat pegawai yang bekerja tidak tepat waktu, hal ini dapat dilihat dari masih terdapat pegawai yang lambat hadir, akibatnya sebagian pengguna jasa mengatakan bahwa *“.....jika kami datang pagi, kami harus menunggu pegawai tersebut datang ke kantor Camat Bangko Pusako”*.
- Penyelesaian yang lambat dari waktu yang telah ditetapkan di SOP.

Dalam pelayanan publik perlu adanya SOP (Standar Operasional Prosedur), dimana SOP merupakan pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator-indikator teknis, administrasi dan prosedural sesuai dengan tata kerja,

prosedur kerja, serta sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan. Tujuan SOP adalah menciptakan komitmen mengenai apa yang dikerjakan oleh satu unit kerja instansi pemerintah untuk mewujudkan Good Governance. Berdasarkan pengamatan awal diperoleh SOP tahun 2011, dimana pelaksanaan strategis dalam pelayanan publik pada akhirnya bergantung pada SOP yang telah ditetapkan.

SOP yang ditetapkan Kecamatan Bangko Pusako dimana terlihat alur yang telah diatur disetiap tugas masing-masing Pelaksana pelayanan, namun faktanya, prosedur tersebut tidak secara otomatis menyelesaikan permasalahan pelayanan publik yang terjadi dikecamatan Bangko Pusako yang selama ini buruk, berbelit-belit, lamban dan biaya yang mahal. Pernyataan ini dipertegas dengan adanya pernyataan dari beberapa masyarakat yang memperoleh pelayanan pelaksana pelayanan di Kecamatan Bangko Pusako Kabupaten Rokan Hilir yang menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah di Kecamatan Bangko Pusako lama dan dikenakan biaya yang mahal. Hal ini tentu memberikan kesan yang kurang baik dan kurang sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan oleh Pemerintah Daerah. Serta tidak mencerminkan perwujudan fungsi aparatur Negara sebagai abdi Negara.

Dengan adanya SOP (Standar Operasional Prosedur) tersebut seharusnya sektor Kecamatan

mengalami perubahan yang lebih baik, sebab jika mengacu pada tujuan SOP (Standar Operasional Prosedur) bahwa dapat menciptakan komitmen mengenai apa yang dikerjakan oleh satu unit kerja instansi pemerintah untuk mewujudkan Good Governance. Serta untuk mengukur peningkatan kinerja instansi pemerintahan.

Adapun mengenai kendala yang mempengaruhi efektivitas pelayanan publik di Kecamatan Bangko Pusako berdasarkan hasil penelitian adalah :

1) Sumber Daya Aparatur

Pelayanan akan berjalan maksimal jika didukung oleh sumber daya manusia yang memadai dan memiliki tingkat kemampuan fungsional pelayanan di Kecamatan. Aparat pelayanan yang bertugas di Kecamatan merupakan lulusan SMA dan Sarjana, namun menurut Camat Bangko Pusako masih perlunya pelatihan dan pengalaman kerja yang bagus untuk dapat meningkatkan pelayanan publik. :”.....Karena dari seluruh aparatur Kecamatan, masih banyak yang belum memperoleh pelatihan”.

2) Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana yang merupakan salah satu penunjang berjalannya suatu proses pelayanan publik seperti halnya dengan Sumber daya manusia. Sarana dan prasarana fasilitas pelayanan publik yang ada di kantor Kecamatan Bangko Pusako masih ada kekurangan dari keluhan masyarakat. Hal ini

menunjukkan bahwa masyarakat akan merasa nyaman jika sarana dan prasarana dipenuhi dengan baik apa bila masyarakat datang ke kantor melakukan pengurusan.

Pemerintah merupakan sebagai suatu organisasi dari orang-orang yang mempunyai kekuasaan (*government is the organisasi of man under outhority*). Kecamatan merupakan perangkat daerah sebagai pelaksana teknis kewilayahan yang mempunyai wilayah kerja tertentu dan dipimpin oleh seorang camat berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. Pemerintah kecamatan menjadi ujung tombak pelayanan umum di daerah. Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Rokan Hilir Nomor 14 Tahun 2007 tentang pembentukan susunan organisasi, kedudukan, tugas pokok kecamatan dan kelurahan pemerintahan Kabupaten Rokan Hilir. Yang menyebutkan bahwa Camat mempunyai tugas pokok membantu Bupati dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pembinaan kehidupan kemasyarakatan dalam wilayah kecamatan sesuai dengan pelimpahan urusan yang diberi oleh Bupati.

Setiap daerah memiliki tujuan untuk mengupayakan kesejahteraan dan kemakmuran bagi rakyatnya. Kecamatan Bangko Pusako juga memiliki tujuan yang sama, sehingga untuk mewujudkan keinginan tersebut diperlukan pelayanan publik yang baik.

Bagi masyarakat di Kecamatan Bangko Pusako kabupaten Rokan Hilir berharap memperoleh pelayanan yang baik dan sesuai dengan ketentuan yang telah teratur agar setiap warga memperoleh hak dan kebutuhan dasarnya dalam pelayanan publik.

Berdasarkan uraian diatas yang menjadi permasalahan disini adalah belum efektifnya pelayanan publik yang diberikan oleh aparat pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Kecamatan Bangko Pusako Kabupaten Rokan Hilir. Dimana pelayanan publik pada dasarnya bertujuan untuk memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan kebutuhan masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada masyarakat. Untuk itu efektifitas pelayanan publik sangat penting diteliti khususnya di Kecamatan Bangko Pusako Kabupaten Rokan Hilir.

Beranjak dari masalah itulah penulis melakukan penelitian dengan judul **“Pelayanan Publik di Kecamatan Bangko Pusako Kabupaten Rokan Hilir Tahun 2011-2013 (Studi Pencatatan Sipil Dan Kependudukan)”**

PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis menetapkan rumusan masalah yaitu **“Bagaimana Pelayanan Publik Di Kecamatan Bangko Pusako Kabupaten Rokan Hilir Tahun 2011 - 2013 (Studi Pada Pelayanan Pencatatan Sipil dan Kependudukan)?”**

TUJUAN DAN KEGUNAAN PENELITIAN

1. Tujuan Penelitian

Secara khusus tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui Pelayanan Publik Di Kecamatan Bangko Pusako Kabupaten Rokan Hilir Tahun 2011-2013 (Studi Pada Pelayanan Pencatatan Sipil dan Kependudukan)

2. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna baik yang bersifat teoritis maupun praktis yaitu :

1) Secara Teoritis

Secara teoritis dari hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dibidang ilmu Sosial dan ilmu Politik, khususnya pada bidang Ilmu Pemerintahan.

2) Secara praktis

Secara praktis hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna baik itu untuk pemerintahan, masyarakat maupun Universitas Riau khususnya Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik kegunaan yang diharapkan oleh peneliti yaitu sebagai berikut:

a) Bagi pemerintah Daerah khususnya dan Pemerintah kota umumnya, hasil penelitian ini diharapkan mampu menjadi bahan pertimbangan bagi pengembangan penyelenggaraan pelayanan publik.

b) Bagi masyarakat, hasil penelitian ini diharapkan mampu menjadi acuan yang relevan dalam

mendapatkan hak pelayanan publik yang prima.

c) Bagi Fakultas, hasil penelitian ini merupakan sumbangan untuk menambah koleksi materi perpustakaan kampus dan diharapkan dapat menggugah minat untuk melanjutkan penelitian secara lebih mendalam mengenai masalah yang berkaitan dengan pelayanan publik..

KONSEP TEORITIS

1. Pelayanan adalah cara melayani, membantu penyiapan atau pengurusan keperluan seseorang atau kelompok orang.
2. Pelayanan publik adalah sebagai pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.
3. Standar operasional prosedur (SOP) adalah serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses pelayanan administrasi pemerintahan, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan.
4. Pemerintah merupakan sebagai suatu organisasi dari orang-orang yang mempunyai kekuasaan (*government is the organisasi of man under outhority*).

5. Kecamatan adalah daerah bagian Kabupaten (kota) yang membawakan beberapa kelurahan dan dikepalai oleh seorang camat.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini teknik pemeriksaan data dengan menggunakan teknik *triangulasi* dengan pemanfaatan penggunaan sumber. Menurut Patton (dalam Moleong, 2004:178) "*triangulasi* dengan sumber berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda". Dalam hal ini data yang diperoleh melalui wawancara dengan perangkat kecamatan akan dicek kembali dengan data hasil wawancara dengan sebagian masyarakat yang melakukan pelayanan. Jika data-data tersebut sesuai maka analisis data dapat dipercaya.

Dalam menganalisis data peneliti menggunakan metode analisis data *deskriptif kualitatif* yaitu suatu analisis data yang berpola menggambarkan data. Adapun tujuan yang hendak dicapai dari penggunaan metode analisis *deskriptif kualitatif* yang digunakan yaitu mengupayakan suatu penelitian dengan cara menggambarkan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta dari suatu peristiwa serta sifat-sifat tertentu.

Untuk pengambilan sampel dari pegawai, penulis menggunakan teknik purposive sampling yang merupakan teknik penentuan sampel. Dan untuk

masyarakat peneliti menggunakan teknik Acidental Sampling. Teknik Acidental Sampling menurut Sugiyono (2001:62) adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Dalam prakteknya saat penulis melakukan penelitian di Kantor Camat Bangko Pusako Kabupaten Rokan Hilir, masyarakat yang penulis temui saat mengurus di Kantor Camat Bangko Pusako dan bersedia diwawancarai, maka dianggap bersedia menjadi sampel penelitian ini.

Penelitian ini menggunakan dua jenis data yakni data primer dan data sekunder sesuai dengan pengelompokan informasi atau data yang telah diperoleh. Teknik pengumpulan data yang dipergunakan pada penelitian ini yaitu teknik wawancara, observasi, dokumentasi dan teknik keperustakaan.

PEMBAHASAN

Telah dikemukakan pada sebelumnya bahwa tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pelayanan publik di Kecamatan Bangko Pusako Kabupaten Rokan Hilir. Hal ini disebabkan fenomena-fenomena yang terjadi dilapangan dan kenyataan dari temuan bahwa masih kurangnya pelayanan publik yang sesuai dari apa yang telah ditetapkan, khususnya di Kecamatan Bangko Pusako.

Sebagaimana dalam ketetapan Pemerintahan bahwa setiap penyelenggaraan publik harus memiliki standar pelayanan dan diduplikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima layanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan. Standar pelayanan menurut keputusan MENPAN No 63 tahun 2003 terdiri dari :

1. Prosedur pelayanan
Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan.
2. Waktu penyelesaian
Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan pelayanan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
3. Biaya pelayanan
Biaya pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
4. Produk pelayanan
Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Sarana dan prasarana
Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan
Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan

pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

A. Prosedur Pelayanan Di Kecamatan Bangko Pusako

Secara konseptual prosedur diartikan sebagai langkah-langkah sejumlah intruksi logis untuk menuju pada suatu proses yang dikehendaki. Proses yang dikehendaki tersebut berupa pengguna-pengguna sistem proses kerja dalam bentuk aktifitas, aliran data dan aliran kerja. Kompetensi petugas yang dimaksud dengan keterbukaan adalah adanya informasi yang jelas yang disampaikan pada masyarakat agar masyarakat tidak merasa binggung dengan pelayanan yang diberikan.

Hasil wawancara kepada Kepala Seksi Pelayanan Umum pada tanggal 14 Mei 2014 bahwa:

“dalam hal prosedur, seluruh pegawai telah menerapkan pelayanan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan, mulai dari penerimaan sampai selesai. Hanya saja jika ada kekurangan itu terletak pada persyaratan yang kurang yang diberikan masyarakat”

Pernyataan dari masyarakat berdasarkan wawancara tanggal 14 Mei 2014 yaitu:

“untuk prosedur pelayanan sudah baik, hanya saja dalam memberikan penjelasan tentang syarat-syarat yang harus dilengkapi dalam pengurusan harus jelas, sehingga masyarakat tidak perlu kembali pulang jika syaratnya belum terpenuhi”

Pernyataan senada juga diungkapkan oleh Ibu Dilah dalam wawancara tanggal 13 Mei 2014 bahwa:

“untuk syarat yang harus dilengkapi kurang jelas diberikan oleh pegawai, misalnya saya tadi sudah dua kali ke kecamatan karena syaratnya ada yang kurang, harusnya dari awal tadi disampaikan sehingga tidak perlu kembali pulang”

Didalam pemberi prosedur pelayanan tentu tidak terlepas dari peran aktif pegawai Kecamatan dalam memberikan informasi yang jelas dan transparan kepada masyarakat. Namun dapat dilihat bahwa masih ada kekurangan dalam memberikan informasi kepada masyarakat dalam hal syarat-syarat apa saja yang harus dilengkapi masyarakat dalam pengurusan di Kecamatan, serta perlunya alur kerja yang jelas dalam pemberian pelayanan publik di Kecamatan Bangko Pusako. Hal ini berguna untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta tidak membuat masyarakat berpendapat dipersulit dalam hal pengurusan. Bahkan lebih baik lagi jika persyaratan-persyaratan yang diperlukan, ditempel di papan informasi agar masyarakat lebih paham dan jelas dalam mengurus segala keperluan di Kecamatan Bangko Pusako.

B. Waktu Penyelesaian dalam Pelayanan Di Kecamatan Bangko Pusako

Untuk mengetahui ukuran yang dipertimbangkan publik dalam menilai kualitas pelayanan, *Rene T. Domingo* dalam *Triguno*, mengemukakan bahwa dimensi kualitas pelayanan dapat diukur melalui waktu, ketepatan, kehormatan, kepekaan, kelengkapan, kesiapan, kenyamanan, dan lingkungan.

Ketepatan waktu mengandung arti bahwa pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Dalam penerapan prinsip ketepatan waktu, hal-hal yang perlu diperhatikan antara lain:

1. Dalam penyelenggaraan pelayanan perlu menjaga konsistensi pelaksanaan jadwal waktu pelaksanaan pelayanan.
2. Mengefektifkan pelaksanaan pengawasan dan pengendalian oleh atasan langsung.

Konsistensi pelaksanaan dan jadwal penyelesaian, dalam arti bahwa proses pelaksanaan pemberian pelayanan harus memberikan ketegasan dan kepastian sesuai prosedur dan jadwal pelaksanaan pelayanan secara jelas dan dapat dilaksanakan secara konsisten.

Hasil wawancara oleh Pegawai Kecamatan dan masyarakat, sebagai berikut : Dari hasil wawancara dengan Seksi Pelayanan Umum tanggal 14 Mei 2014 bahwa :

“waktu penyelesaian terhadap segala jenis pengurusan selalu tepat waktu, namun walaupun ada yang lebih lama biasanya disebabkan karena kurangnya syarat yang diperlukan”

Dalam wawancara dengan anggota masyarakat bapak Gober tanggal 14 Mei 2014 yaitu:

“selama ini waktu penyelesaian kurang tepat waktu, ini diakibatkan pegawai masih ada yang keluar saat jam kerja, sehingga penyelesaian sering tertunda”

Hal yang senada juga disampaikan oleh ibu Fitri pada tanggal 15 Mei 2014 bahwa:

“waktu penyelesaiannya masih lambat, karena faktor kurangnya sarana yang tersedia dikantor Camat, terutama fasilitas computer, karena dikecamatan tidak tersedia komputer”

Namun nyatanya dalam pelaksanaannya masih kurang baik pelayanan publik yang diberikan oleh Kecamatan Bangko Pusako kepada masyarakat mengenai tingkat ketepatan waktu penyelesaian pelayanan, ini berdampak pada masyarakat yang jenuh saat menunggu, serta tidak berjalannya Standar Operasional Prosedur yang telah ditetapkan. Karena ini telah menjadi tanggung jawab aparatur pegawai kepada masyarakat, untuk memberikan pelayanan publik yang baik sehingga tercapailah kepuasan masyarakat yang memperoleh pelayanan.

C. Biaya Pelayanan Publik Di Kecamatan Bangko Pusako

Biaya pelayanan publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbalan jasa atas pemberian pelayanan publik yang besaran dan tata cara pembayaran

ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Besar biaya dan rincian biaya pelayanan publik

- Surat pengantar KK dan KTP sebesar Rp 5000
- Surat pengantar IMB sebesar Rp 7500
- Surat keterangan Akta Kelahiran Rp 7500
- Surat keterangan Kematian sebesar Rp 5000
- Surat keterangan pindah sebesar Rp 5000
- Surat keterangan domisili sebesar Rp 5000
- Surat keterangan tempat usaha sebesar Rp 10000
- Surat keterangan miskin sebesar Rp 5000
- Surat pengantar Akte pernikahan sebesar Rp 7500

Tanggapan masyarakat yaitu bapak Ahmad pada tanggal 12 Mei 2014 yaitu :

“sebenarnya biaya yang ditetapkan sudah baik namun masih ada oknum pegawai yang meminta lebih biaya pengurusan sehingga masyarakat menjadi keberatan”.

Berdasarkan wawancara oleh bapak Sukardi selaku Camat Bangko Pusako menjelaskan bahwa :

“ Biaya yang dikenakan kepada masyarakat dalam melakukan setiap urusan telah ditetapkan dengan baik

oleh aturan yang ada selain itu biaya yang ada juga merupakan retribusi dari pengurusan sehingga bertujuan untuk kegiatan pemerintah dan kepentingan masyarakat”.

Dengan adanya rincian biaya yang telah ditetapkan, seharusnya membuat pelayanan publik menjadi baik dan lebih jelas dalam hal biaya yang akan dikeluarkan oleh masyarakat dalam menggunakan pelayanan publik. Tetapi sebaliknya banyak masyarakat yang harus mengeluarkan biaya diluar rincian biaya yang telah ditetapkan

Permasalahan tentang biaya yang dikeluarkan masyarakat yang cenderung memberatkan adalah karena kurang transparannya para pegawai dalam memberikan rincian biaya yang harus dikeluarkan oleh masyarakat, serta kurang adanya sanksi tegas bagi oknum yang melakukan penetapan biaya yang tidak sesuai dengan ketentuan yang telah ada. Tata cara pengolahan biaya antara lain menekankan bahwa dalam penyelenggaraan pelayanan perlu dilakukan pengolahan biaya yang berkaitan dengan kegiatan pelayanan secara tertib, jelas dan lengkap dengan rincian biaya. Demikian pula dengan biaya yang menyangkut kewajiban yang harus dipenuhi oleh masyarakat hendaknya harus dinyatakan dan dicatat secara jelas, rinci dan pasti jumlahnya, agar masyarakat tidak merasa dirugikan.

D. Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan dalam administrasi harus diperhatikan agar dapat menjamin kepastian atau keabsahan secara hukum, tanpa kesalahan cetak serta tidak menimbulkan keraguan atau kekhawatiran bagi masyarakat.

Pada tanggal 12 Mei 2014, dengan bapak Irwan anggota masyarakat di Kecamatan Bangko Pusako:

“kalau untuk hasil yang diperoleh sesuai dengan apa yang diinginkan masyarakat, tidak ada kesalahan ketak maupun kesalahan lainnya”

Pernyataan serupa juga diungkapkan oleh anggota masyarakat lain yaitu ibu Dina pada tanggal 12 Mei 2014 di Kantor Camat :

“hasil yang diurus tidak ada masalah, semuanya telah sesuai dengan apa yang telah ditetapkan”

Begitupun apa yang diungkapkan oleh ibu Parwati, anggota masyarakat pada tanggal 13 Mei 2014 di Kantor Camat :

“apa yang diinginkan pada saat pengurusan dengan hasil yang diterima telah sesuai sehingga tidak ada masalah, dan untuk hasil dari pelayanan tidak ada keluhan”

Untuk hasil atau produk pelayanan yang diberikan Kecamatan Bangko Pusako kepada masyarakat telah sesuai

dengan apa yang telah ditetapkan. Tidak ada keraguan maupun kekhawatiran dari masyarakat. Hal ini perlu dipertahankan oleh seluruh aparatur Kecamatan agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang diinginkan masyarakat.

E. Sarana dan prasarana Di Kecamatan Bangko Pusako

Sarana dan prasarana adalah seluruh kelengkapan yang ada di kantor Camat untuk pelayanan yang diberikan pada masyarakat serta mudah dilaksanakan dalam arti pekerjaan itu cepat penyelesaiannya. Sarana dan prasarana yang diberikan sangat menunjang tingkat kepuasan masyarakat disamping mendapatkan apa yang diinginkan.

Secara umum sarana dan prasarana adalah alat penunjang keberhasilan suatu proses upaya yang dilakukan didalam pelayanan publik, karena apabila kedua hal ini tidak tersedia maka semua kegiatan yang dilakukan tidak akan dapat mencapai hasil yang diharapkan sesuai dengan rencana.

- a. Tersedianya sarana dan prasarana kerja
- b. Tersedianya ruang tunggu
- c. Halaman parker

Ketersediaan sarana dan prasarana juga diperkuat dengan pernyataan dalam wawancara dengan anggota masyarakat yaitu bapak Sholihin tanggal 13 Mei 2014 diketahui bahwa :

“Sarana ruang tunggu kurang memadai karena apabila pemohon maka akan menjadi panas karena tidak

ada pendingin ruangan atau kipas angin”

Pernyataan yang sama juga disampaikan oleh bapak Idris pada tanggal 14 Mei 2014 yaitu:

“Kurangnya tempat duduk para masyarakat untuk menunggu, sehingga banyak masyarakat yang berdiri tidak teratur, sehingga membuat tempat tunggu kurang tertib”

Dari hasil wawancara dengan bagian Tata Usaha pada tanggal 13 Mei 2014 bahwa:

“sarana dan prasarana yang ada di kantor camat bangko pusako sudah cukup baik, karena adanya ruang tunggu yang memadai serta adanya sarana pendukung lain yaitu halaman parkir yang cukup luas”.

Namun dalam lapangana diperoleh bahwa masih banyak sarana dan prasarana yang kurang terutama komputer, karena tidak tersedianya komputer bagi pegawai untuk memberikan pelayanan yang diinginkan masyarakat. Sehingga pegawai harus membawa laptop masing-masing. Hal ini tentu akan membuat sulit pegawai dalam memberikan pelayanan, terlebih jika laptop yang digunakan harus bergantian dengan yang lainnya. Sehingga wajar jika penyelesaian pelayanan di Kecamatan Bangko Pusako cenderung lambat karena sarana komputer tidak tersedia. Papan informasi yang kurang dimanfaatkan untuk informasi bagi masyarakat, karena berisi foto dokumentasi Kecamatan dan hanya ketetapan pembuatan eKTP saja, seharusnya

dapat diisi dengan informasi prosedur pelayanan dan juga rincian biaya yang ditetapkan di Kecamatan, sehingga dapat mempermudah dan jelas bagi masyarakat. Kemudian untuk ruang tunggu, kurangnya kursi yang disediakan Kecamatan sehingga masih banyak masyarakat yang harus menunggu dengan berdiri, dan tidak adanya pendingin ruangan yang membuat masyarakat merasa nyaman diruang tunggu Kecamatan.

F. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan Di Kecamatan Bangko Pusako

Pengembangan kualitas sumber daya manusia aparatur pelayanan dalam dasawarsa adalah meningkatkan kualitas aparatur melalui pendidikan dan pelatihan pegawai hal ini sesuai dengan kebijakan pemerintah. Sebagaimana yang telah ditetapkan dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No 101 Tahun 2000 tentang pendidikan dan pelatihan jabatan Pegawai Negeri Sipil. Dimana disebutkan bahwa Pendidikan dan Pelatihan Jabatan Pegawai Negeri Sipil yang selanjutnya disebut Diklat adalah proses penyelenggaraan mengajar dalam rangka meningkatkan kemampuan Pegawai Negeri Sipil.

Tujuan dan sasaran Diklat

Diklat bertujuan :

- a. Meningkatkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan sikap untuk dapat melaksanakan tugas jabatan secara profesional dengan

- dilandasi kepribadian dan etika PNS sesuai dengan kebutuhan instansi;
- b. Menciptakan aparatur yang mampu berperan sebagai pembaharu dan perekat persatuan dan kesatuan bangsa;
 - c. Memantapkan sikap dan semangat pengabdian yang berorientasi pada pelayanan, pengayoman, dan pemberdayaan masyarakat;
 - d. Menciptakan kesamaan visi dan dinamika pola pikir dalam melaksanakan tugas pemerintahan umum dan pembangunan demi terwujudnya pemerintahan yang baik.

Sasaran Diklat adalah terwujudnya PNS yang memiliki kompetensi yang sesuai dengan persyaratan jabatan masing-masing.

hasil wawancara dengan Bapak Sukardi, selaku Camat Bangko Pusako :
“bahwa untuk kompetensi yang dimiliki para pegawai memang masih kurang, ini disebabkan pelatihan-pelatihan yang minim diikuti oleh pegawai, sehingga memang wajar jika masih ada kekurangan yang dimiliki pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat”

Hasil wawancara dengan bapak Paidi tanggal 14 Mei 2014 bahwa:

“para pegawai masih kurang ramah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sehingga masih terkesan pelayanan yang diberikan tidak sepenuh hati”

Dari hasil pengamatan langsung dan wawancara diketahui bahwa masih kurangnya kemampuan para pegawai

dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sehingga perlunya pelatihan-pelatihan yang harus diberikan kepada para pegawai agar dalam memberikan pelayanan lebih maksimal kepada masyarakat. Ini berguna untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sehingga pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketetapan pemerintah dan tidak ada lagi masyarakat yang mengeluh tentang pelayanan publik yang kurang baik.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan data dan hasil wawancara pada bab sebelumnya mengenai pelayanan publik di Kecamatan Bangko Pusako Kabupaten Rokan Hilir tahun 2011-2013, maka pada bagian ini memuat kesimpulan. Yaitu pelayanan publik di Kecamatan Bangko Pusako masih kurang baik ini dapat dilihat dari Prosedur pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kecamatan yang kurang jelas. Begitu juga tentang ketepatan waktu penyelesaian yang diberikan pegawai kepada masyarakat yang kurang baik, biaya pelayanan yang kurang sesuai dengan apa yang telah ditetapkan, Produk pelayanan atau hasil pelayanan telah sesuai dengan apa yang telah ditetapkan. Dalam hal Sarana dan prasarana di Kecamatan yang kurang memadai, serta Kompetensi petugas pemberi pelayanan di Kecamatan yang kurang maksimal.

B. Saran

Dari rangkaian proses penelitian ini setelah dilakukan proses analisis data sebagaimana yang telah diuraikan, maka penulis menyampaikan saran sebagai berikut :Sebaiknya pihak Kecamatan memberikan kejelasan dalam prosedur pelayanan kepada masyarakat, memberikan sanksi yang jelas bagi para oknum pegawai yang melakukan pungutan biaya yang tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku, hal ini berguna untuk membuat efek jera oknum bersalah, memberikan kejelasan dalam ketepatan waktu, dan melengkapi sarana dan prasarana kerja, serta memberikan pendidikan dan pelatihan kerja bagi semua pegawai pemberi pelayanan di Kecamatan Bangko Pusako untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik lagi.

DAFTAR PUSTAKA

Buku Teks:

- Kumorotomo, Wahyudi. 2007. *Etika Administrasi Negara*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Kumorotomo, Wahyudi. 2005. *Akuntabilitas Birokrasi Publik*. Jogjakarta: Pustaka Pelajar.
- Moenir H.A.S. 2000. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Bumi Aksara.

Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2010. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar.

Sanifar J.P. 1999. *Rencana Peningkatan Kerja*. LAN RI.

Siagian, P. Sondang. 1996. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Supranto. 2001. *Teori dan Aplikasi* (Jilid 2), Edisi 6. Jakarta: Erlangga.

Sugiyono. 2002. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung CV. Alfabeta

Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta

Syafei, Kencana Inu. 2001. *Pengantar Ilmu Pemerintah*. Bandung: Raflika Aditama.

Triguno.1999. *Budaya Kerja Untuk Menciptakan Lingkungan Yang Kondusif Untuk Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Jakarta: PT. Golden Terayon Press.

Umar Husain. 2004. *Metode Riset Ilmu Administrasi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama

Waworuntu. 1997. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Gramedia Utama.

Widodo, Joko. 2007. *Membangun Birokrasi Berbasis Kerja*. Malang: Banyu Media.

Literatur Lain

Kompas Harian 30 April 2001.

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004
Tentang system Pemerintahan Daerah.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009
Tentang Pelayanan Publik

Peraturan Daerah Nomor 54 Tahun
2009 Tentang Standar Operasional Prosedur

Peraturan MENPAN No 63 Tahun
2003 Tentang Standar Pelayanan Publik

Peraturan Daerah Nomor 14 tahun 2007
Tentang Kedudukan, Tugas Pokok